

ABSTRAK

Dewasa ini pertumbuhan perusahaan-perusahaan di pasar domestik maupun pasar internasional berkembang cukup pesat sehingga aktivitas perusahaan menjadi semakin kompleks, serta menimbulkan tingkat persaingan yang cukup tinggi. Perusahaan-perusahaan, terutama di bidang jasa saling berlomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, dalam hal ini adalah pusat perbelanjaan. Penelitian ini dilakukan di PT. Jakarta Sinar Intertrade, perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengelolaan properti. Perusahaan selalu berusaha menjadi yang terbaik dalam jasa pengelolaan properti di Jakarta dan memperoleh loyalitas pemakai jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara Emotional Intelligence dan Feedback Orientation terhadap Feedback Inquiry serta dampaknya terhadap Performance Ratings pada PT. Jakarta Sinar Intertrade. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Path analisis. Jumlah responden yang diteliti adalah 62 orang karyawan pada PT. Jakarta Sinar Intertrade. Dari hasil penelitian diketahui bahwa, secara simultan Emotional Intelligence dan Feedback Orientation berpengaruh signifikan terhadap Feedback Inquiry dan berdampak terhadap Performance Ratings.

Kata Kunci: Emotional Intelligence, Feedback Orientation, Feedback Inquiry, dan Performance Ratings